



弁護士法人デイライト法律事務所は、労務、ビジネス関連のニュースや当事務所の近況などを、ニュースレターとして不定期にお送りさせていただいております。四季折々のお手紙としてご理解いただき、当事務所の近況やご挨拶のほか、企業法務に携わる方に少しでもお役に立てる情報となれば幸いです。

## 今月の内容

- 残業代の時効が3年間に！
- クレーム対応と弁護士の活用
- セミナーのご案内～同一労働同一賃金～

### ● 残業代の時効が3年間に！

民法の大改正がいよいよ4月に迫ってきました。今回の改正は民法が明治時代に制定されて以来、120年ぶりの大きな改正といわれています。

それに伴って、時効に関するルールも大きく変わります。

#### ▼ 民法の時効のこれまでと改正法

民法はこれまで契約に関する権利義務の時効について、原則として10年間と定め、建築に関する売掛金や弁護士、医師の報酬について3年間という短期の時効を個別に設定するという形をとっていました。

また、ビジネスに関する契約については、商法で5年間とし、10年よりも短い期間を定めていました。それが今回の改正で一律5年間に変更されることとなります。

#### ▼ 残業代の時効

時効について規定している法律は、民法や商法といったものだけではありません。従業員に対して支払うべき賃金については、労働基準法にルールが定められています。

すなわち、労働基準法115条は、「この法律の規定による賃金(退職手当を除く。)、災害補償その他の請求権は2年間、この法律の規定による退職手当の請求権は5年間

行わない場合においては、時効によって消滅する。」と規定しています。

ここから、**現在の未払残業代の時効は、本来の給与の支払日から2年間**となっています。

#### ▼ 残業代の時効の変更点

民法改正に伴って、未払残業代を含めた賃金請求の時効についても、5年間に合わせるべきであるとして、議論が進められていました。具体的には、厚生労働省内で検討会を設け、労使双方の有識者を集めて意見を集約してきました。

そして、2019年12月27日の労働政策審議会の分科会において、「当面3年間」とするという方向性が決定しました。つまり、現在の2年間よりも1年間時効が伸びることとなります。

これを受けて、2020年に入り、労働基準法の改正案要綱が作成され、現在行われている今国会に提出され、可決する見込みとなっております。



## 弁護士法人デイライト法律事務所

博多オフィス 福岡市博多区博多駅前2-1-1福岡朝日ビル7階  
小倉オフィス 北九州市小倉北区浅野2-12-21SSビル7、8階  
上海オフィス Hong Kong New World Tower  
連絡先 電話番号: 092-409-1068 e-mail: [info@daylight-law.jp](mailto:info@daylight-law.jp)  
事務所サイト [www.daylight-law.jp](http://www.daylight-law.jp) 労働問題専門特化サイト [www.fukuoka-roumu.jp](http://www.fukuoka-roumu.jp)  
顧問弁護士ドットコム [www.komon-lawyer.jp](http://www.komon-lawyer.jp)



この記事についてのお問い合わせは西村までお気軽にどうぞ。



要綱による主な改正点は以下のとおりです。

1. 賃金の消滅時効を5年間とする。
2. 付加金についても違反があったときから5年間の間請求可能とする。
3. 労働者名簿や賃金台帳、雇用に関する書類の保管期間を5年間とする。
4. 当分の間、1～3の期間を3年間とする。

上記のとおり、時効について原則は民法の5年間に合わせるが、当分の間は3年間としておくという経過措置を設ける方向で改正案が作成されており、「当分の間」の目安として、5年後(2025年)を設定しています。

## ▼ 今までの残業代はどうか？

それでは、今までの残業代も4月になると2年から3年間の時効が適用されるのか、気になるところかと思えます。

しかしながら、改正案では、3年間の時効が適用されるのはあくまで改正後の賃金に対してであり、これまでの残業代に対しては、2年間の時効にかかることになっています。

したがって、

2020年3月までに支払うべき賃金 2年  
2020年4月以降に支払うべき賃金 3年

ということになります。

## ▼ 企業に求められる対応

企業としては、これまで2年間で消滅していたものが1年間長くなるわけですので、5年にはならなかったとはいえ、3年間になること自体も影響が大きいといえます。すなわち、未払残業代の特徴として、1人に未払いが発覚すれば、他の従業員にも波及するという点があります。

例えば、月額5万円の未払賃金が発生しているとすると、100人雇用している企業であれば、月額5万円 × 100人 = 500万円 となります。

これが、**1年間時効が伸びることで、500万円 × 12か月 = 6000万円もの違いが出てきます。**

このように、1年間の時効延長は企業にとって大きなインパクトがあります。

以下では、企業に今後求められる対応を弁護士が解説します。

## 1 労務管理の徹底

そもそも未払賃金が発生していなければ、時効が1年間延長しても全く影響はありません。その意味では、賃金を適切に支払っておくという当たり前の措置を取ることが重要です。

もっとも、この当たり前のことを行うことが実務上難しいため、未払残業代の問題が企業で多発しているのです。

したがって、企業としては、始業や終業時間を徹底的に管理する、残業を許可制にする、毎月の給与計算において時間外労働が長い従業員の上司に情報共有し、マネジメントを促すといった対応をとる必要があります。

また、運送業や営業といった、事業所の外にいることの多い従業員についても、デジタコ以外にもチャットなどを利用して、就労状況を把握する必要性が高いといえます。

このように、企業は労務管理の徹底をより加速させていかなければなりません。

## 2 証拠書類の保存

未払残業代の請求を受けた際に、重要な証拠となるのは、タイムカードや業務日報など、日々作成される書類です。

今回の時効延長により、こうした書類もすぐに廃棄することなく、少なくとも3年間は保存しておくことが必要になってきます。





なお、タイムカードについては、先ほど紹介した労基法でも5年間(当分の間は3年間)の保存義務が課せられています。

請求に対応するという観点からすれば、3年間よりも少し長めに保存期間を設定するのが望ましいといえます。

残業代に関しては、今回の法律改正による報道などで、春以降、請求が増える可能性もあります。残業代に関して、お困りのことがあれば早めにご相談ください。

下記ページも御覧ください。

<https://www.fukuoka-roumu.jp/zangyodai/>

## ● クレーム対応と弁護士の活用

ビジネスをしていると多かれ少なかれ、顧客からクレームが発生することがあります。企業の中には、カスタマーセンターやお客さま相談室などの名称でクレーム対応窓口を設置することもあります。今回はクレーム対応のポイントについて解説させていただきます。

### ▼ クレーム対応の主なポイント

#### 1 内容を見極める

クレームには、本来的な意味でのクレーム(顧客からの正当なフィードバック)もあれば、「最初から過大な要求をする」、「そもそも無理難題を求める」といった、いわゆる悪質なクレマーのようなクレームもあります。

したがって、顧客からのクレームにどのように対応するかを検討するに当たっては、具体的な**クレームの内容が、顧客側の立場から考えて正当なものといえるのか、それともちょっとした企業側の落ち度につけこんで、自分が優位に立とうとしているのかという点を見極める**ことが必要です。

このときの視点として大切なことは、やはり「お客様＝顧客」の目線に立つことです。

もし、自分が同じ立場に立ったら、企業に何らかの改善を求めるかどうか、求めるとしてど

のような対応を期待するのかということを考えることです。

このときに、いくら何でもその要求は法外なものである、そもそも無理難題であると考えられるのであれば、それはクレームという体系を装った悪質なクレームです。

したがって、まずは顧客のクレームの内容を見極めることが大切なポイントとなります。

こうした姿勢があれば、顧客の声にまずは耳を傾ける(傾聴する)という姿勢が出てくるため、顧客にもマイナスな印象が伝わりにくくなるでしょう。

#### 2 初期対応の重要性

また、クレームは初期対応が非常に重要になってきます。

初期対応を誤ってしまうと、対応がすべて後手後に回ってしまって、解決の道筋が見えなくなってしまう。

逆に、**初期対応がしっかりできれば、顧客としても、「速やかに対応してくれた」、「自分の意見を汲み取ってくれた」と感じ、かえってCS(顧客満足度)が上昇することもできます。**

その意味でも、スピード感は大切な要素になります。もちろん、クレームによっては、事実調査に時間がかかるものもありますし、安易に企業側が非を認めることができないケースもあります。

しかしながら、できる限り速やかに対応し、顧客に対して、「人間味をもって対応する」ということで、多くのクレームは円満に解決することができると考えられます。





### 3 最終的な解決方針を立てる

1で指摘したとおり、傾聴する姿勢はとても大切で、クレーム対応の基本といえますが、他方で、「ただ単に話を聞く」だけでは、クレーム対応としては不十分といえます。

すなわち、クレームの多くは、「話を聞いてほしい」というだけでなく、企業に何らかの改善を期待しているからです。

そうだとすれば、具体的なクレームに対して、企業としてどのような解決方法が取れるのか（あるいは取れないのか）、どのようにしてクレームを解決に導くのかというゴールを意識しておかなければなりません。

トラブルを解決するのが仕事とする専門家である弁護士は、様々な立場の思いを考慮して、どのように解決するのがベストなのかということを常に考えています。

#### ▼クレームで困ったら

顧客からのクレームに対して、どのように対応すべきか迷った場合には、是非紛争解決を業務とする弁護士に相談してください。

クレーム対応を弁護士に依頼すべきポイントについてはこちらを御覧ください。

<https://www.komon-lawyer.jp/support/compliance/claim/#komon-7>

#### ●セミナーのご案内

##### 同一労働同一賃金対応セミナー

日時：2020年3月17日(火)14:00～17:00  
場所：デイライト法律事務所福岡オフィス  
対象：企業・社労士  
講師：西村弁護士、城社労士  
費用：3000円 ※顧問先企業様は無料

#### ▼セミナーのコンセプト

働き方改革関連法が成立して、1年が経過し、いよいよ4月1日より順次施行されていきます。

この働き方改革関連法の大きな柱の一つである「同一労働同一賃金」についても、大企業では4月1日より施行となります。中小企業の企業でも、1年後にはルールが適用されることになっており、今から早速対応していくことが求められています。

しかしながら、そもそも同一労働同一賃金とは何か、具体的に何をすればよいのか、どのように対応すればよいのか、ということがわからないという経営者、人事担当の方も多いのではないのでしょうか？

そこで、本セミナーでは、施行が目前に迫った同一労働同一賃金について、企業の賃金制度を設計する社労士と労働問題に精通する弁護士とが制度の内容、裁判例、ガイドラインを踏まえた具体的な検討ポイントと対応方法を解説いたします。経営者、担当者、社労士の皆様は奮ってご参加ください。

#### ▼セミナーの概要

##### 第1部

「社労士が解説！

実務に与える同一労働同一賃金の影響」

- ・ 総論：均衡待遇・均等待遇とは？
- ・ 各論：それぞれの「待遇」の注意点
- ・ 派遣労働者への具体的対応は？

##### 第2部

「弁護士が明かす！

同一労働同一賃金への対応方法」

- ・ 同一労働同一賃金の対象となる労働者とは？
- ・ 同一労働同一賃金をめぐる裁判例の解説
- ・ まだ間に合う！同一労働同一賃金への対応方法(検討のポイント)

セミナーの詳しい内容については、こちらからご覧ください。

<https://www.daylight-law.jp/138/>

#### ※転記フリー※

このニュースレターは転記フリーです。

役に立つと思ったら、転記していただいて結構です。

今回の記事に関するお問い合わせはこちらまで  
弁護士 西村 裕一  
電話番号: 093-513-6161  
e-mail: info@daylight-law.jp